العنوان:	دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة
المصدر:	مجلة جامعة الأقصى - سلسلة العلوم الإنسانية - جامعة الأقصي بغزة - فلسطين
المؤلف الرئيسي:	أبوالسعيد، أحمد
مؤلفين آخرين:	عابد، زهير(م. مشارك)
المجلد/العدد:	مج 12, ع 1
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2008
الشهر:	يناير / ذو الحجة
الصفحات:	63 - 90
رقم MD:	507582
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	فلسطين ، العلاقات العامة ، الجمعيات الأهلية ، الانتفاضة الفلسطينية ، وسائل الإعلام ، المعوقون ، حقوق الإنسان ، الاحتلال الإسرائيلي
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/507582

دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة

د. أحمد أبو السعيد*

د. زهير عـابد*

الملخص

تتحدث الدراسة عن الدور الذي يمارسه القائم بالاتصال فـي العلاقـات العامـة فـي المنظمات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة الفلسطينية، فالإعلاميون هم عيون الجمـاهير الـساهرة وخاصةً العاملين في العلاقات العامة لما لهم من دور في شرح القضايا التي تواجه المجتمع، ولما لديهم من مهارات متخصصة في مواجهة المشكلات وإنتاج الرسائل الإعلامية الخاصـة بـشرح قضايا معاقي الانتفاضة، وإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجههم من خلال دراسة وصفية تحليلية تصف دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمـات الأهليـة، وقـد اسـتخدم الباحثان كلاً من المنهجين المسحي بالعينة والمنهج التحليلي الوصفي. ومن أهـم النتـائج التـي توصلت إليها الدراسة أن العلاقات العامة لا تجد اهتماماً كافياً من الإدارة العليا فـي المنظمـات الأهلية، وتواجه نقصاً واضحاً في الأنشطة و عدم تفعيل الدور الإعلامي لشرح قـضايا معـاقي الانتفاضة الفلسطينية.وقد أوصى الباحثان بزيادة الدور الإعلامي للقـائمين بالاتـصال، وكـذلك الاهتمام بالأنشطة المختلفة التي تُوجه لشرح قضايا المعاقين .

ABSTRACT

The role of P.R communicator in N.G.Os towards the disabled of the Intifada

This study is centered on the role played by public relations communicator in Non-governmental organizations towards the disabled of the Palestinian uprising. Generally speaking, The media experts act as a guardian of people's rights, especially the personnel of public relations. They perform a vital role in expounding and elucidating the issues confronting society as they are characterized by expertise in addressing the problems and conveying the messages related to the problems of the disabled as well as finding appropriate solutions through analytical descriptive study. The two researchers have used sampling and analytical

* كلية الإعلام - جامعة الأقصى – غزة - فلسطين.

descriptive approach. The study has come to the result that public relations requires adequate attention from top management in N.G.Os for activating the media role in explaining the problems of the disabled in the Palestinian uprising "Intifada".

The two researchers have recommended enhancing the role of communicators, and paying full attention to the various activities directed towards explaining the issues of the disabled.

مقدمة:

ما من قضية إلا ولعب الإعلام والقائمون بالاتصال دوراً أساسياً ومهماً ومميزاً فيهـا، خاصةً في العلاقات العامة، فالقائمون بالاتصال على اختلاف تخصصاتهم وأدائهم الوظيفي لهـم القدرة على إمداد أي حدث مهما كبر أو صغر بوقود الاستمرارية ؛ فالعلاقات العامة أصبحت من العلوم التي لا غني عنها ، ولعل أهم هذه الأحداث انتفاضة الشعب الفلسطيني التي انطلقـت فـي 6-10-1987م ، وانتفاضة الأقصى المبارك في 28-9-2000م ، ضد المغتصب الإسـرائيلي والتي أفرزت انتهاكاته وأساليبه العنيفة كماً هائلاً من الشهداء والجرحى ، الذين أصـبح الآلاف منهم في عداد المعاقين وذوى الاحتياجات الخاصة ، حيث بلغ عدد معاقي الانتفاضة 4640 معاقاً ومعاقة من مختلف الإعاقات البصرية والحركية (الأيام: 2006) ، وفي تقرير آخـر أن معـدل الإعاقة في فلسطين وصل إلى 3-3.5% من إجمالي السكان(الوطنية: 2006) ، والتي تعد نسبة مرتفعة قياسياً بالمقاييس العالمية ، حيث بلغ العدد الكلي للمعاقين فـي فلـسطين 60000 معاقـا (الوطنية:2006)

هذا وبلغ عدد المؤسسات القائمة على رعاية المعاقين في فلسطين(95) مؤسـسة منهـا (59) في الضفة و(31) في قطاع غزة (مركز التخطـيط الفلـسطيني:2007) ، إضـافة إلـى مؤسسات حقوق الإنسان .

وقد أكد العديد من العلماء والباحثين على أهمية دور القائم بالاتصال في خدمة قـضايا المعاقين، على أن يكون صادقاً فيما يقدمه ، قادراً على نقل رسالته بشكل مبسط ومفهوم ومشوق، حتى يستأثر باهتمام جمهوره . (إبراهيم،1982: 215-216) ، وتعتمـد درجـة تـأثير القـائم بالاتصال لتحقيق استجابة المستقبل لرسالته الإعلامية على دقة الرسـالة وضـبطها وفاعليتهـا وانتقالها، ونوعية المعلومات المنقولة ، والوسيلة التي استخدمت ، ورجع الصدى الناتج عنهـا ،

الذي يعتبر جزءً أصلياً ودائم في نظام عملية الاتصال نفسها. (إبراهيم، 1982: 33) ، بحيث يظهر الصورة الذهنية للمعاق الفلسطيني بما يحقق الأهداف المأمولة لمعاقي الانتفاضة الفلسطينية .(السوداني، 2006: 106).

مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في معرفة الدور الذي يقوم به القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة الفلسطينية ، حيث تعرض وما زال يتعرض الشعب الفلسطيني إلى الظلم و الاضطهاد والحصار من قبل دولة عنصرية مستبدة ، يتوفر لديها الإمكانات العسكرية المتطورة التي تبطش وتدمر وتقتل بدم بارد ، وتحت بصر وحماية القانون الدولي ، متجاوزة كل المواثيق والأعراف الدولية ، وما جاءت به الكتب السماوية ، والذي نتج عنه الآلاف من المعاقين حركياً وجسدياً ، فالمعاق فرد من المجتمع يعاني ،كما يعاني المجتمع الفلسطيني بأكمله ، ولكنه يعاني من جراء إعاقته ، ولهذا وجب علينا كباحثين في الاتصال ، معرفة كيف يمكن للقائم بالاتصال في العلاقات العامة أن يلعب دوراً مهماً في إيصال رسالة معاقي الانتفاضة وشرح قضيتهم على الصعيد المحلي ، أو التواصل مع المحافل والمنظمات الدولية التي تهتم بالمعاقين ، وتقدم لهم الخدمات والدعم المادي والمعرفي .

الدراسات السابقة :

تعد الدراسات الاتصالية والإعلامية الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة قليلة ونادرة ، خاصة المتعلقة بمعاقي الانتفاضة الفلسطينية .ولكي يستوفي الباحثان إلمامهما بموضوع الدراسة اطلعا على العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة المباشرة منها وغير المباشرة ؛ لهذا سوف نستعرض الدراسات السابقة من ثلاث زوايا :

أولاً : دراسات تتعلق بحقوق الإنسان :

1- تناولت دراسة (عبد الرحمن:1989) شقين الأول نظري والآخر تطبيقي ، يركز الجانب النظري على الديمقراطية الغائبة في الوطن العربي ، وأيضاً يعالج حقوق الإنسان وأزمة الإعلاميين العرب، أما الجانب التطبيقي فيتناول حالة الصحافة المصرية وحقوق الإنسان في الثمانينيات .

2- تحدث الباحث (سرور:1989)عن دور وسائل الإعلام في مجال حقوق الإنسان ، من خلال إبراز الاتجاه الديمقراطي الذي يقوم على احترام شخصية الفرد والإيمان بقدراته والمساواة في

الحقوق والواجبات ، وتشير الدراسة إلى أن وسائل الإعلام في العالم العربي كثيراً ما توظف للدعاية لسياسات ومبادئ كاذبة ، بهدف إلهاء الأفراد عن حقوقهم وحرياتهم ، مما يعمل على شل تفكيرهم .

ثانياً : الدراسات الخاصة بالقائم بالاتصال :

3- هدفت دراسة (عراقي :2005) إلى التعرف ورصد الواقع الحالي لبرامج الأطفال في التلفزيون المصري ، من وجهة نظر القائمين بالاتصال في متغيرات العصر . حيث استخدم الباحث منهج المسح الميداني على عينة من القائمين بالاتصال من معدي ومقدمي ومخرجي البرامج وبعض الفنيين بواقع(28) مفردة . ومن أهم نتائج الدراسة : أن (74.1 %) من عينة الدراسة غير راضين عن الدعم المالي والمادي المقدم لبرامج الأطفال في التلفزيون المصري ، وأن ما نسبته(27.3%) من القائمين بالاتصال يرون أن برامج الأطفال تحتاج إلى تطوير.

4- هدفت دراسة (يونس :2005) إلى معرفة العوامل المؤثرة على أداء القائم بالاتصال في الصحف الإماراتية الحكومية في ظل تصاعد المنافسة الإعلامية . اعتمدت الدراسة على نظرية حارس البوابة ، ومدخل الممارسة المهنية ، واستخدم الباحث في دراسته المنهج الاستطلاعي الوصفي ، ومن أهم النتائج : أن أغلبية الصحفيين ممن لديهم خلفية تعليمية مناسبة ، وأكثر من نصفهم من خريجي التخصصات الإعلامية ، وأيضاً يستخدم أغلبيتهم تكنولوجيا المعلومات في الممارسة الصحفية ، ويتأثر أداؤهم بعدة عوامل منها بيئة العمل الصحفي داخل الصحيفة .

5- استخدمت دراسة (الصفتي:2001) المنهج المسحي الإعلامي وطبقته على عينة من المحررين وسكرتيري التحرير الفنيين في الصحف المصرية لدراسة القائمين بالاتصال فيها ، ومن أهم نتائج الدراسة : لا تزال الثقافة والإطلاع وإجادة اللغات من المعوقات الرئيسة في عمل الصحفي ، أيضاً يغلب على انتقاد ونشر موضوعات الصحف المصرية العشوائية والعمومية ، وحسب توجيهات رؤساء الأقسام في الصحف المصرية ،وأن القائمين بالاتصال ليس لديهم تصورات محددة عن الجمهور.

ثالثا: دراسات خاصة بالمعاقين وذوى الاحتياجات الخاصة :

6- تحدثت دراسة (مطر:2006) عن الوضع الراهن لذوى الاحتياجات الخاصة والصعوبات التي تعترض عمل المؤسسات في فلسطين ، وواقع التعليم لذوى الاحتياجات الخاصة ، ثم تحدثت عن الواجبات المنوطة بكل من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل والصحة نحو المعاقين .

7- بينت دراسة (السوداني:2006) كيفية تناول وسائل الإعلام المرئية للإعاقة ، وما صورة المعاق في القنوات الفضائية العربية وما السبيل لإقامة فضائية خاصة لذوى الاحتياجات ، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة :

- قدمت الأفلام السينمائية أنواعاً مختلفة من المعالجات لصورة المعاق تخللها التشويه لصورة المعاق من خلال مواقع التصوير والأزياء والديكورات ، وحاولت الإساءة للقيم الإنسانية التي يملكونها.

8- هدفت دراسة (أبو جياب:2005) إلى إلقاء الضوء على احتياجات المعاقين حركياً وسبل حل مشكلاتهم وتوفير احتياجاتهم وتسهيل دمجهم في المجتمع ، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي لمسح احتياجات المعاقين حركياً في قطاع غزة ؛ ومن نتائج الدراسة : يعيش المعاقون حركياً في قطاع غزة أوضاعاً اجتماعية واقتصادية سيئة للغاية ،وأيضاً ارتفاع نسبة البطالة بينهم ، كذلك النقص الشديد في برامج التأهيل المهني .

9- تمحورت دراسة (اللجنة العليا للتأهيل:2005) حول الأحكام الدستورية والقانونية الخاصة بحقوق المعاقين الفلسطينيين ، والالتزامات الدولية نحوهم . ثم تعرضت لما واجه تنفيذ قانون المعاقين من صعوبات وتحديات ، تحدثت خلالها عن كيفية مواجهة تلك الصعوبات وآلية تنفيذها، وأفردت إحصائية بأنواع الإعاقة في فلسطين ، وخاصة مصابي الانتفاضة الفلسطينية ، موضحة أنواع هذه الإعاقات وتوزيعها على المناطق الفلسطينية ؛ انتهت الدراسة إلى تعريف بالمؤسسات الفلسطينية ، ومنظمات حقوق الإنسان في فلسطين التي ترعى المعاقين .

10- دراسة (الجهاز المركزي:2002) حيث تعتبر من الدراسات المسحية لذوي الاحتياجات الخاصة التي قام بها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ، ومن أهم نتائج الدراسة :

- بلغت نسبة الإعاقة من مجمل السكان في الأراضي الفلسطينية (1.8%) ، بواقع(1.9%) في الضفة الغربية ، و(1.6%) في قطاع غزة .
- (1.3%) من مجمل السكان هم من ذوى الاحتياجات الخاصة خلال انتفاضة الأقصى ، بمعدل زيادة قدرها(40%) عن العام 1997م .
- (33.6%) من معاقي الانتفاضة خلال عام 2000م كانت إعاقتهم حادة ، (36.9%) إعاقات متوسطة ، والإعاقات الخفيفة(29.5%) .
- (35.5%) من الإعاقات خلال انتفاضة الأقصى في عام 2000م كانت نتيجة إصابتهم بالأطراف السفلية ، (19.7%) بالأطراف العلوية ، و21.4% نتيجة إصابتهم بالرأس.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق العديد من الأهداف والتي من أهمها :

1- معرفة دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة نحو معاقي الانتفاضة .
2- التعرف على طبيعة المشكلة التي طرأت على المجتمع الفلسطيني وخاصة معاقي الانتفاضة .
3- معرفة مدى ارتباط هذه المشكلة بدور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية .
4- التعرف على الأساليب والوسائل التي تعمل على مساعدة معاقي الانتفاضة إعلامياً من خلال القائم بالاتصال في العلاقات العامة .
5- المساهمة في تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة لإيصال رسالته الإعلامية وشرح قضية معاقي الانتفاضة .

تساؤلات الدراسة :

1- ما الدور الذي يقوم به القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة ؟
2- ما هو دور القائم بالاتصال في حل المشكلات المختلفة التي تواجه معاقي الانتفاضة ؟
3- ما الوسائل التي استخدمها القائم بالاتصال في حل المشكلات التي تواجه معاقي الانتفاضة للجهات المعنية بهم ؟
4- ما هي الأساليب المتبعة عند القائم بالاتصال لعرض مشكلات معاقي الانتفاضة على الجهات المهتمة بحقوقهم ورعايتهم ؟
5- ما هي الأنشطة التي يقوم بها القائم بالاتصال لخدمة معاقي الانتفاضة ؟
6- هل يمكن تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال نحو معاقي الانتفاضة ؟
7- ما مدى تحقيق الأنشطة التي يقوم بها القائم بالاتصال لحاجات معاقي الانتفاضة ؟
8- ما الخدمات التي استطاع القائم بالاتصال توفيرها القائم بالاتصال لمعاقي الانتفاضة ؟
9- ما هي أكثر الوسائل الاتصالية التي عالجت قضية معاقي الانتفاضة لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات غير الحكومية ؟
10- أين يكمن الدور الإعلامي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة نحو معاقي الانتفاضة ؟

نوعية الدراسة ومنهجيتها :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى تـصوير وتفـسير وتحليـل وتقويم خصائص القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية والدور الذي يقوم بـه نحو معاقي الانتفاضة ، وفي إطار ذلك لجأ الباحثان إلى استخدام المنهج المسحي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة ، والذي يعتبر جهداً علمياً منظماً للحـصول علـى المعلومـات والبيانـات حول القائم بالاتصال في العلاقات العامة ومعاقي الانتفاضة . (حسين،1993: 27).

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهليـة في قطاع غزة فقط، ولم تسمح الإجراءات الأمنية الإسرائيلية للباحثين بالتنقل بين قطـاع غـزة والضفة الغربية لمعرفة دور القائم في الاتصال هناك ، والمنظمات التي تعتني بمعاقي الانتفاضة على وجه الخصوص ، وذلك لكي يتلاءم هذا المجتمع مع موضوع الدراسة ويعمل على تحقيـق الهدف الرئيس للدراسة ، وهو معرفة دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة فـي المنظمـات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة ، لذلك روعي في القائم بالاتصال ما يلي :

- التنوع في المستوى الوظيفي للقائم بالاتصال في العلاقات العامة .
- الممارسة الفعلية والاهتمام بمعاقي الانتفاضة .
- التنوع في المؤهلات العلمية .
- التنوع في المنظمات الأهلية التي يعمل فيها القائم بالاتصال .

وقد تم سحب عينة عشوائية منتظمة من المؤسسات الأهلية (20) مؤسسة .

عينة البحث :

عمل الباحثان على اختيار عينة قوامها (25) مفردة من القائمين بالاتصال في المنظمات الأهلية ، حيث تم اختيارها طبقاً للاعتبارات السالفة الذكر ، وهي عينة غير احتمالية عمدية من مفردات القائمين بالاتصال ، اختيرت على هذا الأساس نظراً لصغر حجم مجتمـع الدراسـة ، واشتراكه في كثير من الصفات المشتركة ، فيما بين مفرداته من أجل الوصول إلى رؤية تعبـر عن دور القائمين بالاتصال في المنظمات الأهلية غير الحكومية نحو معاقي الانتفاضة.ويرجـع صغر حجم العينة لعدم تواجد أجهزة للعلاقات العامة في المنظمات الأهلية .

أدوات جمع البيانات :

1- الملاحظة : استخدم الباحثان الملاحظة لمتابعة مشكلة المعاقين من حيث الشعور بالمشكلة ومتابعتها في وسائل الإعلام المختلفة ، أو في المحافل والمنظمات التي تهتم بمعاقي الانتفاضة ، وذلك لأن عملية توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين وتسجيل جوانبه وخصائصه تهدف إلى الوصول إلى كسب معرفة جديدة حول ظاهرة معاقي الانتفاضة ، وتفيد في بناء الاستنتاجات العلمية الخاصة بهذه الظاهرة .

2- المقابلة : حيث قام الباحثان بمقابلة العديد من القائمين بالاتصال في المنظمات الأهلية، وأجريا معهم الحوار والنقاش حول مشكلة معاقي الانتفاضة الفلسطينية ، وذلك لمعرفة وجمع البيانات عنهم، والاستعانة بالمعلومات التي تم التوصل إليها في تحليل وتفسير نتائج الدراسة .

3- الإستبانة : لقد صمم الباحثان استمارة إستبانة للقائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية وذلك لسبر أغوار المبحوثين حول معاقي الانتفاضة ، وتم تطوير الإستبانة من خلال المراجعة الإعلامية والأدبية والدراسات السابقة ذات العلاقة ، كما اكتفى الباحثان بمعرفة هذا الدور من قبل القائم بالاتصال لتطوير أدائه دون التطرق إلى المعاق لمعرفة هذا الدور من خلاله ، لأن الهدف الأساسي هو معرفة دور القائم بالاتصال والمشكلات التي تواجهه ، والعمل على حلها . وتحتوي الاستبانة على عدد من الأسئلة مقسمة إلى عدة محاور رئيسة ، تعمل على الإجابة على أسئلة الدراسة الموضوعة لتحقيق الهدف الرئيس من الدراسة ، وهذه المحاور :

أ- الصفات الديموغرافية للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة .

ب- دور القائم بالاتصال نحو معاقي الانتفاضة .

ج- الوسائل والأساليب التي يستخدمها القائم بالاتصال في العلاقات العامة لعرض مشكلة معاقي الانتفاضة .

د- الأنشطة والخدمات التي يقدمها القائم بالاتصال لمعاقي الانتفاضة .

و- تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال نحو معاقي الانتفاضة .

ي- المعوقات التي تقف دون قيام القائم بالاتصال بدوره نحو معاقي الانتفاضة .

أساوب تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية :

فقد استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية التالية : البرنامج الإحـصائي SPSS لتفريـغ البيانات وتحليلها كمياً ، ومعامل ارتباط بيرسـون Persons Carrlation ، والنـسب المئويـة والتكرارات والجداول البسيطة والمتقاطعة .

إجراءات الصدق والثبات :

الصدق :

إن صدق أداة البحث يعني قدرتها على قياس المتغيرات التي يفترض أن تقوم بقياسها ، وتتأثر بمدى صحة أداة البحث في اختيار التصميم المناسب للدراسـة والتوصـل إلـى النتـائج المطلوبة لتحقيق تساؤلات الدراسة ، وبالاختيار العلمي الصحيح للعينـة التـي تجـرى عليهـا الدراسة(الكامل،1998: 196)،حيث يوجد العديد من الأساليب للتأكد من ذلك والتي من أهمها:

1-صدق المحكمين : وذلك بعرض أداة القياس على الخبراء والمتخصصين والباحثين ممن لهم المعرفة والخبرة في هذه المجال ، لمعرفة رأيهم فيها ، ومدى تحقيقها للقياس والغـرض الـذي أعدت من أجله.(الكامل،1998: 138) ، حيث قام المحكمون بوضع ملاحظاتهم على أداة القياس، والتي تم الأخذ بها من قبل الباحثين عند إخراجها بصورتها النهائية .

2-الصدق التجريبي : حيث تم عرض الاستمارة على ما نسبته (10%) من مفـردات عينـة الدراسة ، لمعرفة مدى فهمهم ووضوح أسئلة الأداة لديهم ،(زويلـف ، 2000: 66) وقـد أخـذ الباحثان بجميع الملاحظات التي أبداها المبحوثون عينة الدراسة التجريبية علـى أداة القيـاس ، وبالتالي تم تعديلها .

ثانياً : ثبات الاستبانة :

يقصد بالثبات الحصول على النتائج نفسها عند تكرار استخدام أداة القياس ، وهذا يـدل على ثبات المقياس بالرغم من تكرار عدد مرات الاستخدام (زويلف،1986 :319) وقد استخدم الباحثان الثبات بطريقة التجزئة النصفية ، حيث قسمت استمارات القيـاس إلـى قـسمين وعنـد التصحيح بمعامل الاختبار كاختبارين وإعطاء درجة لكل مجموعة ، ثم مقارنة نتـائج النـصف الأول بنتائج النصف الثاني، واستخراج معامل الارتباط، (عريفج وآخرون ، 1987 :92) ووجد أنه بلغ (0.8)، وهذه القيمة جيدة وتدل على مستوى مرضٍ لثبات الأداة.

حدود الدراسة :

تتحدد الدراسة بالمنظمات الأهلية غير الحكومية المتواجدة في قطاع غـزة ، وبـالفترة الزمنية من 2006/12/15م إلى 2007/1/15م وهي المدة التي تم توزيع فيها الإسـتبانة علـى المبحوثين وجمع البيانات وتحليلها ، إلا أن موضوع الدراسة قد بدأ التجهيز له قبل ذلـك بمـدة كافية ، كما أن تحليل وتفسير البيانات بعد جمعها أخذ وقتاً كافياً لأتمامه .

الإطار النظري للدراسة :

إن حدوث الانتفاضة الأولى في 1987/10/6م التي كانت بمثابة الـشرارة المتفجـرة والتي عبرت عن ارتقاء الكفاح الفلسطيني ، كرد فعل على سياسة إسرائيل التعسفية بحق الشعب الفلسطيني ، التي على إثرها أرجعت الانتفاضة القضية الفلسطينية إلى الواجهـة فـي المحافـل الدولية والاهتمام العالمي بها ، ومنها انعقاد مؤتمر مدريد للسلام في أسبانيا ، وصدور العديد من القرارات في مجلس الأمن رقم (605) و (607) اللذين يؤكدان على الهوية الفلسطينية للأراضي المحتلة (صالح،1992 :18) .

وقد تطورت الأحداث على إثر دخول شارون المـسجد الأقـصى فـي 2000\9\28م باندلاع انتفاضة الأقصى المبارك ،مع تطور في المفهوم والأداء واستخدام الأسلحة المختلفة التي بحوزة الشعب الفلسطيني ، وأيضاً استخدام إسرائيل لأسلحة فتاكة ومحرمة دولياً في الغالب ، كما أوضحت التقارير الطبية ، وعلى إثر ذلك نتج عدد كبير من الجرحى والمعاقين الذين أصـبحوا معاقين حركياً وبصرياُ (سليمان،1997 :27) .

كما أن حدوث انتفاضة الأقصى أثر بشكل كبير على مجمل الحياة الفلسطينية ، حيـث أدت الانتفاضة إلى إحداث تغيرات في الجوانب النفسية والاجتماعية والاقتـصادية والإنـسانية ، ومن نتائجها الإعاقات الجسدية والنفسية التي أحدثتها آلة القمع الإسرائيلية ضـد أبنـاء الـشعب الفلسطيني.

فقد أكد "عاموس " رئيس شعبة الاستخبارات في الجيش الإسرائيلي أنه في أقل من شهر بعد اندلاع الانتفاضة أطلق الجيش الإسرائيلي مليوناً ومائتي ألف رصاصـة تجـاه الفلـسطينيين (دروكر،2006 :31) .

كما وصل عدد البيوت التي هدمتها إسرائيل في الأربع سنوات الأولى للانتفاضة 2500 بيت، ووصل عرض بعض المناطق الآمنة للجيش الإسرائيلي ما يزيد على كيلـومتر ، اقتلعـت منها الشجر والحجر وهدمت البيوت .(دروكر،2006 :33)

نتائج الدراسة :

أولاً : السمات الديموغرافية للمبحوثين :

الجنس: توضح النتائج أن نسبة القائمين بالاتصال من الإناث في المنظمـات الأهليـة المهتمـة بحقوق معاقي الانتفاضة أكبر من الذكور حيث بلغت نسبة الإنـاث(38%)،والـذكور (62%) ، وهذا يبرهن على أهمية دور المرأة في الاتصال وأنها تعمل على الخوض في جميـع مجـالات الحياة في فلسطين .

لمؤهل العلمي: بدراسة النتائج يتبين أن النسبة الأعلى من حملة شهادات البكـالوريوس كانـت (80%) من عينة الدراسة ، أما نسبة المبحوثين من حملة الـشهادة الثانويـة (12%) ، ونـسبة المبحوثين مـن حملة الماجستير فكانت (8%) .

التخصص: تبين النتائج أن المبحوثين من القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمـات الأهلية التي تهتم بمعاقي الانتفاضة ومؤهلاتهم ليست في العلاقات العامة بنسبة وصـلت إلـى (86%) من المبحوثين عينة الدراسة ، وما نسبته(14%) كان تخصصهم في العلاقات العامـة ؛ وهذا يشير إلى أن هناك عدم اكتراث في تعيين الرجل المناسب في المكان المناسب ، قد يرجـع ذلك إلى الوساطة أو الفساد الإداري في المنظمات الأهلية .

الحالة الاجتماعية: تشير النتائج أن ما نسبته(70%) من المبحوثين القـائمين بالاتـصال فـي العلاقات العامة في المنظمات الأهلية محل الدراسة كانوا من المتزوجين ، وأما غير متـزوجين فنسبتهم (30%) من القائمين بالاتصال ، وأظهرت النتائج ألا مكان للمطلقين أو المرتبطين مـن القائمين بالاتصال في المنظمات الأهلية التي تعتني بالمعاقين أو حقوق الإنسان في قطاع غزة .

ثانياً : دور القائم بالاتصال نحو معاقي الانتفاضة :

جدول (1)

المسمى الوظيفي للعلاقات العامة في المؤسسات الأهلية التي تعمل على رعاية المعاقين

المسمى	ك	%
إدارة	1	4
دائرة	6	24
قسم	8	32
شعبة	10	40
المجموع	25	%100

أشارت نتائج الجدول رقم (1) إلى أن ما نسبته (40%) من المبحوثين عينة الدراسة قالوا أن المسمى الوظيفي لجهاز العلاقات العامة في مؤسساتهم هو شعبة ، وفي المرتبة الثانية المسمى الوظيفي هو قسم بنسبته (32%) ، ثم المسمى الوظيفي دائرة بنسبة (24%)، وحاز المسمى الوظيفي إدارة بنسبة ضئيلة (4%) ، وهذا يؤكد على عدم أهمية العلاقات العامة في المنظمات الأهلية العاملة في مجال رعاية المعاقين وحقوق الإنسان .

جدول (2)

مسمى وظيفة القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية

مسمى الوظيفة	ك	%
مدير عام	0	0
نائب مدير عام	0	0
مدير	0	0
رئيس قسم	4	16
أخرى أذكرها	21	84
المجموع	25	%100

تدل نتائج الجدول رقم (2) أن نسبة كبيرة من المبحوثين عينة الدراسة ليس لديهم مسمى وظيفي إداري عال ، حيث أكدت نتائج الدراسة أن هناك مسميات أخرى غير المذكورة في

الإستبانة بنسبة(84%) ، وما نسبته (16%) من المبحوثين المسمى الوظيفي لهم كـان رئـيس قسم، و كل من مدير ، و نائب مدير عام ، ومدير عام لم تحصل على أي نسبة ، وهذا يدل على أن القائمين بالاتصال في هذه المنظمات معظمهم من المستويات الإدارية الدنيا ، وقد يرجع ذلـك إلى صغر الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسات ، ونظرة الإدارة العليا فيها إلى عدم الحاجة إلى تلك المناصب الإدارية .

جدول (3)

توفر الكوادر البشرية والمتخصصة للعمل في دائرة العلاقات العامة

الإجابة	ك	%
نعم	3	12
لا	20	80
إلى حد ما	2	8
المجموع	25	%100

تشير النتائج في الجدول رقم (3) أن ما نسبته (80%) من المبحوثين أكدوا أنه لا تتوفر لديهم كوادر بشرية تعمل معهم في جهاز العلاقات العامة ، وأن ما نسبته (12%) من المبحوثين قالوا بأنه يتوفر لديهم الكوادر البشرية ، يضاف إليها تلك النسبة من المبحوثين الذين قالوا إلى حد ما يتوافر لديهم الكوادر البشرية بنسبة(8%) ، وهذا يشير إلى ضعف أولويـات اهتمـام الإدارة بتوظيف كوادر في إدارة العلاقات العامة ، والذي ينعكس على القائم بالاتصال في هذه المؤسسات ويجعل دوره مهمشاً تماماً ويعيق عمله ويؤثر على أدائه .

جدول (4)

توفر الإمكانات المادية والمالية للقيام بواجبات القائم بالاتصال في العلاقات العامة

الإجابة	ك	%
نعم	3	12
لا	18	72
إلى حد ما	4	16
المجموع	25	%100

توضح النتائج في الجدول رقم (4) أن ما نسبته(72%) من المبحوثين قالوا أنه لا تتوفر لديهم الإمكانات المادية والمالية للقيام بواجباتهم في المؤسـسات التـي يعملـون بهـا ، و مـا نسبته(16%) يرون أنه يتوفر لديهم إلى حد ما الإمكانات المادية والمالية ، وما نسبته (12%) من المبحوثين قالوا نعم أنه يتوفر لديهم الإمكانات المالية والمادية ، وهذا يؤكد أن معظم المنظمـات لا تتمتع بإمكانات مادية ومالية .وهذا ينعكس بدوره على القائم بالاتصال في هذه المنظمات ويحد من دوره .

جدول (5)

تحقيق وظيفة القائم بالاتصال لأهدافها نحو معاقي الانتفاضة

الإجابة	ك	%
نعم	3	12
لا	14	56
إلى حد ما	8	32
المجموع	25	%100

ما نسبته (56%) من المبحوثين القائمين بالاتصال يرون أن وظيفتهم لا تحقق أهـدافها نحو معاقي الانتفاضة ، وذلك كما جاءت به نتائج الجدول رقم (5) ، والمبحوثون الذي يرون إلى حد ما في المرتبة الثانية بنسبة (32%)، ويضاف إليهم نسبة(12%) من المبحوثين الذين يـرون أن وظيفتهم تحقق أهدفها نحو معاقي الانتفاضة ، وهذه النتائج تؤكد على عـدم وجـود أهـداف محددة في ترتيب أولويات المؤسسات الأهلية العاملة في مجال حقوق ورعاية معاقي الانتفاضة .

جدول (6)

ممارسة القائم بالاتصال في العلاقات العامة لأدوار إعلامية لشرح قضايا معاقي الانتفاضة

الإجابة	ك	%
نعم	11	44
لا	14	56
المجموع	25	%100

تبين نتائج الجدول رقم (6) أن ما نسبته(56%) من المبحوثين يجدون أنفسهم لا يقومون بأدوار إعلامية لشرح قضية معاقي الانتفاضة ، وهذا يؤكد عدم حرص القائم بالاتصال في هـذه المنظمات على العناية بقضية معاقي الانتفاضة إعلامياً ، ويرى(44%) مـن المبحـوثين أنهـم يقومون بأدوار إعلامية لشرح قضية معاقي الانتفاضة .

بعد استبعاد المبحوثين الذين لا يرون أنهم يقدمون أي دور إعلامي لشرح قضية معاقي الانتفاضة والذين كان عددهم (14) مبحوثاً ، وسؤال المبحوثين الآخرين الذين كان عـددهم(11) مبحوثاً عن شكل الدور الذي يقدمونه إعلامياً لشرح قضية معاقي الانتفاضة .

جدول (7)

الدور الذي يقوم به القائم بالاتصال في العلاقات العامة لشرح قضية معاقي الانتفاضة

الأدوار	ك	%
إعداد الرسائل الإعلامية نحو معاقي الانتفاضة	4	36.4
حضور احتفالات ومناسبات معاقي الانتفاضة	10	90.9
تخطيط برامج وأنشطة حول معاقي الانتفاضة	4	36.4
اتصال دائم مع المؤسسات الإعلامية لتزويدهم بمعلومات حول المعاقيين	9	81.8
أشارك بأوراق عمل بحثية حول معاقي الانتفاضة	7	63.6
إصدار دوريات عن معاقي الانتفاضة	1	9.1
عقد مؤتمرات وندوات حول معاقي الانتفاضة	9	81.8
التنسيق مع مؤسسات حقوق الإنسان نحو معاقي الانتفاضة	10	90.9
القيام بتصوير حفلات ومهرجانات تهتم بمعاقي الانتفاضة	8	72.7
استقبال الوفود الأجنبية وإطلاعهم على أوضاع معاقي الانتفاضة	10	90.9
تنظيم زيارات لمنازل معاقي الانتفاضة	8	72.7
عمل حملات إعلامية مكثفة	2	18.2
المجموع	82*	745.4 %*

[1] (*)زيادة حجم العينة عن العينة الأصلية وكذلك النسبة ا ئوية نتيجة اختيار ا بحوث أكثر من إجابة .

فقد دلت نتائج الجدول رقم (7) أنه ما نسبته (90.9%) من المبحوثين أنهـم يمارسـون أدواراً إعلامية لشرح قضية معاقي الانتفاضة من خلال المناسـبات والاحتفـالات التـي تـدعم المعاقين، شاركهم النسبة المبحوثين الذين ينسقون مع مؤسسات حقوق الإنسان ، وكذلك المبحوثين الذين أدوارهم الإعلامية كانت في استقبال الوفود الأجنبية وإطلاعهـم علـى أوضـاع معـاقي الانتفاضة ، وجاء أخيراً بنسبة (1 8.2%) المبحوثين الذي كان نشاطهم عمل حمـلات إعلاميـة مكثفة.

ثالثاً : الوسائل والأساليب التي يستخدمها القائم بالاتصال لعرض مشكلة معـاقي الانتفاضة :

جدول (8)

الفعاليات والأنشطة الخاصة بقضايا معاقي الانتفاضة والمغطاة إعلامياً بشكل جيد

الإجابة	ك	%
نعم	5	20
لا	20	80
المجموع	25	%100

توضح النتائج في الجدول رقم (8) إلى أن نسبة المبحوثين الذين يـرون أن الفعاليـات والأنشطة الذي يقدمونها والخاصة بقضايا معاقي الانتفاضة لا تكون مغطاة بشكل جيـد بنـسبة كبيرة جداً وصلت (80%) ، وهذا قد يرجع إلى قصور في أداء القائمين بالاتصال فـي وسـائل الإعلام المختلفة أو في الوسيلة نفسـها ، أو الإدارة القائمة علـى هـذا الاتـصال ، وأن مـا نسبته(20%) يرون أن الفعاليات التي تخص معاقي الانتفاضة تكون مغطاة بشكل جيد.

جدول (9)

الأساليب المستخدمة في شرح قضايا معاقي الانتفاضة

الأسلوب	ك	%
المقابلة	20	80
الملاحظة	5	20
الندوة	16	64

الأسلوب	ك	%
المحاضر ة	15	60
المؤتمر	9	36
المعارض	10	40
المهرجانات	14	56
الاجتماعات	14	56
أخرى أذكرها	2	8
المجموع	105*	420 % *

تشير نتائج الجدول رقم (9) إلى أن ما نسبته(80%) من المبحوثين ذكروا أن أساليب شرحهم لقضايا معاقي الانتفاضة هي المقابلة ، وفي المرتبة الثانية كان أسلوبهم استخدام الندوات، ثم تلى ذلك المحاضرة ، ثم الاجتماعات ، وبنفس النسبة للمهرجانات ، فالمعارض ، تلى ذلك المؤتمرات، ثم الملاحظة ، وفي المرتبة الأخيرة كانت أساليب أخرى لم تذكر في أداة القياس بنسبة (8%) من المبحوثين الذين لديهم أجهزة علاقات عامة .

رابعاً : الأنشطة والخدمات التي يقدمها القائم بالاتصال لمعاقي الانتفاضة :

جدول (10)

قيام المؤسسات بأنشطة للتعريف بقضايا معاقي الانتفاضة

الإجابة	ك	%
نعم	11	44
لا	14	56
المجموع	25	%100

نتائج الجدول رقم (10) تبين أن نسبة المبحوثين الذين لا يرون بأن مؤسساتهم تقدم أنشطة للتعريف بقضايا معاقي الانتفاضة كانت (56%) ، وأن ما نسبته(44%) من المبحوثين يرون أن مؤسساتهم تقوم بأنشطة تعمل على التعريف بقضايا معاقي الانتفاضة .

(*) زيادة حجم العينة عن العينة الأصلية وكذلك النسبة المئوية نتيجة اختيار المبحوث أكثر من إجابة.

جدول (11)

الأنشطة المختلفة التي تقوم بها المؤسسات للتعريف بقضايا معاقي الانتفاضة

الأنشطة	ك	%
سياسية	1	9.1
اجتماعية	9	81.2
اقتصادية	5	45.5
رياضية	3	27.3
ثقافية	7	63.6
أخرى أذكرها	1	9.1
المجموع	26*	235.8 % *

أوضحت نتائج الجدول رقم (11) أن ما نسبته (81.2 %) مـن المبحـوثين القـائمين بالاتصال يرون بأن مؤسساتهم تقوم بأنشطة اجتماعية للتعريف بقضايا معاقي الانتفاضة ، وقـد يرجع ذلك إلى كونها قضية اجتماعية تهم المجتمع بأكمله وتتطلب من الجميع التعاون من أجـل حل مشاكل المعاق ودمجه في المجتمع ،ويأتي بعد ذلك الذين تقوم مؤسساتهم بالتعريف بقـضية المعاق عن طريق القيام بالأنشطة الثقافية بنسبة(63.6%) من المبحوثين عينة الدراسة ، تلى ذلك الأنشطة الاقتصادية بنسبة(45.5%) ، وما نسبته (27.3%) من المبحوثين قالوا بأن مؤسـساتهم تقوم بأنشطة رياضية للتعريف بقضية معاقي الانتفاضة ، وتأتي الأنشطة الأخرى التي لم ترد في استمارة الإستبانة بنسبة (9.1%) ، وشاركها فى النسبة الأنشطة السياسية التي تقوم بها مؤسساتهم للتعريف بقضية معاقي الانتفاضة ، بما يؤكد غياب الدور السياسي لتفعيـل مـشكلات المعـاقين خاصة على مستوى المحافل الدولية، بصفتها مشكلة سياسية تسببت بها آلة الحرب الإسرائيلية .

(*) زيادة حجم العينة عن العينة الأصلية وكذلك النسبة المئوية نتيجة اختيار المبحوث أكثر من إجابة.

جدول (12)

المشاركة بأنشطة وفعاليات خارجية للتعريف بمشكلات معاقي الانتفاضة الفلسطينية

الإجابة	ك	%
نعم	5	20
لا	20	80
المجموع	25	%100

تبين نتائج الجدول رقم (12) أن نسبة كبيرة من المبحوثين لا يـشاركون فـي أنـشطة خارجية للتعريف بمشكلات معاقي الانتفاضة الفلسطينية بنسبة مقدارها(80%) ، وأن ما نـسبته (20%) من المبحوثين القائمين بالاتصال يشاركون بأنشطة خارجية.

جدول (13)

الأهداف التي تعمل المؤسسات الأهلية على تحقيقها من منظور إعلامي

الإجابة	ك	%
العمل على تأهيل معاقي الانتفاضة	6	75
تقديم الدعم المالي والمادي لهم	5	62.5
العمل على علاجهم في الداخل والخارج	4	50
دمجهم في المجتمع كأشخاص فاعلين	7	87.5
مساعدتهم على التغلب على مشاكلهم الاجتماعية	7	87.5
إيجاد فرص عمل لهم	7	87.5
متابعة حقوق معاقي الانتفاضة لدى الإسرائيليين	3	37.5
المجموع	39*	87.5 * % 4

أظهرت نتائج الجدول رقم (13) أن أهم الأهداف التي يـرى القـائمون بالاتـصال أن مؤسساتهم تعمل على تحقيقها من منظور إعلامي هو العمل على دمجهم في المجتمع كأشـخاص فاعلين بنسبة(87.5%) ، ويشارك في هذه النسبة مـساعدتهم علـى التغلـب علـى مـشاكلهم الاجتماعية، وأخيراً العمل على متابعة حقوق معـاقي الانتفاضـة لـدى الإسـرائيليين بنـسبة مقدارها(37.5%).

رابعاً : المعوقات التي تقف دون قيام القائم بالاتصال بدور نحو معاقي الانتفاضة :

جدول (14)

المعوقات التي تواجه القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الأهلية

الإجابة	ك	%
نعم	19	76
لا	6	24
المجموع	25	100%

توضح نتائج الجدول رقم (14) أن ما نسبته(76%) مـن المبحـوثين مـن القـائمين بالاتصال يرون أنهم يعانون من مشكلات أثناء أدائهم لأعمالهم في المؤسسات الأهلية نحو معاقي الانتفاضة ،وأن ما نسبته(24%) من المبحوثين يرون أنهم لا يواجهـون أي مـشكلة أثنـاء أداء عملهم .

بعد استبعاد المبحوثين من القائمين بالاتصال في العلاقات العامة والذين يـرون أنـه لا توجد مشكلات أو أي معوقات أثناء أداء عملهم في المؤسسات الأهلية التي ترعى أو تهتم بمعاقي الانتفاضة أو حقوق الإنسان أو ذوى الحاجات الخاصة ، فقد سؤل المبحوثين الذين لديهم مشكلات ومعوقات في عملهم نحو معاقي الانتفاضة .

كما يوضح الجدول رقم (16) أن ما نسـبته (97.3%) من المبحوثين يرون أن من أهم المشكلات التي تواجههم أثناء أداء عملهم نحو معاقي الانتفاضة هو عدم تفهم الجمهـور للـدور الإعلامي لقضايا المعاقين ، وأن ما نسبته (81.1%) من المبحوثين يرون أن من المشكلات التي تعرض عملهم هي قلة الموارد البشرية ، ثم بعد ذلك من المشكلات هي عـدم تـوفر معلومـات وملفات كاملة عن معاقي الانتفاضة بنسبة (78.9%) ، ويشارك في هذه النسبة مـن المـشكلات عدم تفعيل قانون المعاقين في السلطة الوطنية الفلسطينية ، ثم رفض بعض المعاقين الاتصال بهم

أو عرض صورهم بنسبة مقدارها (63.2%). وما نسبته(59.5%) يرون أن المـشكلات التـي تواجههم هي عدم وجود متخصصين في الإعلام ،وعدم تعاون المؤسسات الإعلامية فـي شـرح قضية المعاقين بنسبة(54.1%) ، ثم أخيراً من المشكلات عدم وجـود كـادر بـشري مـساعد بنسبة(37.8%) .

جدول (15)

أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه القائم بالاتصال في أداء عمله نحو معاقي الانتفاضة

المشكلات	ك	%
عدم تعاون المؤسسات الإعلامية في شرح قضية المعاقين	10	54.1
قلة الموارد البشرية	15	81.1
عدم وجود متخصصين في الإعلام	11	59.5
عدم تفهم الإدارة العليا للدور الإعلامي لقضايا المعاقين	10	54.1
عدم تفهم الجمهور للدور الإعلامي لقضايا المعاقين	18	97.3
عدم استخدام المؤسسات نظاماً اتصالياً الكترونياً جيداً	7	36.8
عدم توفر معلومات وملفات كاملة عن معاقي الانتفاضة	15	978.
عدم وجود كادر بشري مساعد	7	37.8
عدم تفعيل قانون المعاقين في السلطة الوطنية الفلسطينية	15	978.
عدم تعاون الحكومة في قضية معاقي الانتفاضة	10	54.1
رفض بعض المعاقين الاتصال بهم أو عرض صورهم	12	.236
المجموع	130*	695.8 %*

جدول (16)

تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال بشكل أفضل

الإجابة	ك	%
نعم	22	88
لا	3	12
المجموع	25	%100

توضح نتائج الجدول رقم (16) أن ما نسبته(88%) من المبحوثين يـرون أنـه يمكـن تطوير الأداء الوظيفي لديهم بشكل أفضل ، وأن ما نسبته (12%) منهم يرون أنه لا يمكن تطوير أدائهم الوظيفي .

خامساً : تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال نحو معاقي الانتفاضة :

جدول (17)

تطور الأداء الوظيفي عند القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الأهلية

التطوير	ك	%
تأهيل وتدريب العاملين في دوائر العلاقـات العامـة فـي المؤسـسات الفلسطينية	22	100
إنشاء مركز تدريب خاص للمعاقين	22	100
الاستعانة بمستشار إعلامي متخصص بقضايا المعاقين	17	77.5
تشكيل مجلس لمتابعة القضايا الاتصالية والإعلامية لمعاقي الانتفاضة	12	56.8
ابتعاث كوادر إعلامية للتدريب خارج فلسطين	12	56.8
القيام بحملات إعلامية للتدريب خارج فلسطين	13	59
الاستعانة بمعاقي الانتفاضة للمشاركة في فعاليات داخلية وخارجية لشرح مشكلاتهم	20	88.6
ترويج برامج خاصة باللغات المختلفة خارج فلسطين بشأن قضايا معاقي الانتفاضة	15	65.9

التطوير	ك	%
إنشاء محطة إذاعية أو فضائية تعتني بالمعاقين خاصة معاقي الانتفاضة	17	77.3
تفعيل دور مؤسسات حقوق الإنسان والمنظمات الدولية حـول معـاقي الانتفاضة	22	100
تفعيل دعوة حقوق الإنسان والشخصيات الدولية لزيارة الأراضي المحتلة والتعرف على مشاكل معاقي الانتفاضة	19	86.4
إدراج حقوق معاق الانتفاضة مع أجنـدة المفـاوض الفلـسطيني مـع الإسرائيليين	9	40.9
نشر كتيبات وإحصائيات باللغات المختلفة نحو معاقي الانتفاضة	16	70.5
المجموع	216*	979.9%*

وبعد استبعاد المبحوثين الذين يقولون بعدم إمكانية تطوير الأداء الوظيفي والـذي كـان عـددهم (3) مبحوثين ، وبسؤال المبحوثين الذين قالوا بإمكانية تطوير الأداء الـوظيفي عنـدهم والذي بلغ عددهم (22) مبحوثاً.

وتظهر النتائج في الجدول رقم (17) أنه يمكن تطوير الأداء الوظيفي لدى القائمين بالاتصال من خلال : تأهيل وتدريب العاملين في دوائر العلاقات العامة، وإنشاء مركز تدريب خاص بالمعاقين، وتفعيل دور مؤسسات حقوق الإنسان والمنظمات الدولية حـول معاقي الانتفاضة بنسبة(100%)، وما نسبته(88.6%) من المبحوثين يرون أنه يمكن تطـوير الأداء عنـدهم بالاسـتعانة بمعـاقي الانتفاضة للمشاركـة في فعاليات داخلية وخارجية لشرح مشكلاتهم ،وتفعيل دعـوة منظمـات حقـــوق الإنسان والشخصيات الدولية لزيارة الأراضي المحتلة والتعرف على مشاكل معاقي الانتفاضة بنسبة(86.4%) ، ومن المبحوثين ما يرون أن الاستعانة بمستشار إعلامي متخـصص بقضايا المعاقين بنسبة مقدارها(77.5%) ،كذلك يمكن تطوير الأداء الوظيفي من خـلال إنـشاء محطة إذاعية أو فضائية تعتني بالمعاقين خاصة معاقي الانتفاضة بنـسـبة(77.3%) ، أيـضاً يمكن تطوير الأداء بنشر كتيبات وإحـصائيات باللغـات المختلفـة نحـو معـاقي الانتفاضـة بنسبة(70.5%)، وما نسبته(65.9%) لترويج برامج خاصة باللغات المختلفة خارج فلسطين بشأن قضايا معاقي الانتفاضة ، والقيام بحملات إعلامية للتدريب خـارج فلـسطين حـصات علـى

نسـ ـبة(59%) ،وحصل إدراج حقوق معاقي الانتفاضة في أجندة المفـاوض الفلـسطيني مـ ـع الإسرائيليين على نسبة(40.9%) من المبحوثين.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1. أن ما نسبته (70%) من المبحوثين القائمين بالاتصال في العلاقات العامة فـي المنظمـات الأهلية محل الدراسة كانوا من المتزوجين .
2. أن نسبة القائمين بالاتصال من الذكور(62%) في المنظمات الأهلية المهتمة بحقوق معـاقي الانتفاضة .
3. أن نسبة المبحوثين من القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية التي تقدم خدمات لمعاقي الانتفاضة وتهتم بهم كانت لحملة شهادات البكالوريوس بنسبة(80%) .
4. أن المبحوثين من القائمين بالاتصال في المنظمات الأهلية التي تهـتم بمعـاقي الانتفاضـة ومؤهلاتهم ليست في العلاقات العامة وصلت نسبتهم (86%) من المبحوثين.
5. أن الفئة العمرية من 31-40 سنة هي النسبة الأكبر بين المبحوثين القائمين بالاتصال فـي العلاقات العامة في المنظمات الأهلية ، بنسبة (60%) من المبحوثين عينة الدراسة.
6. أن المنظمات التي تعمل في مجال رعاية معاقي الانتفاضة أو ذوي الاحتياجات الخاصة أو حقوق الإنسان لديها جهاز للعلاقات العامة، بنسبة (50%) .
7. أن ما نسبته(40%)من المبحوثين عينة الدراسة قالوا أن المسمى الوظيفي لجهاز العلاقـات العامة في مؤسساتهم هو شعبة ، وأن ما نسبته (84%) ليس لديهم مسمى للقائم بالاتـصال من التي ذكرت في أداة القياس مثل مدير عام ونائب مدير ورئيس قسم .
8. نسبة كبيرة من المبحوثين من القائمين بالاتصال لرعاية معاقي الانتفاضة وحقوق الإنـسان قالوا بأنه لا يتوفر لديهم الكوادر البشرية بنسبة (80%).
9. أن ما نسبته (72%) من المبحوثين القائمين بالاتصال في المنظمات الأهلية التي تعمل فـي مجال معاقي الانتفاضة قالوا أنه لا يتوفر لديهم الإمكانات المالية والمادية.
10. ما نسبته(56%) من المبحوثين ، يرون أن وظيفتهم لا تحقق أهدافها نحو معاقي الانتفاضة.
11. (56%) من المبحوثين لا يقومون بأدوار إعلامية لشرح قضية معاقي الانتفاضة .
12. أنه ما نسبته(90.9%) من المبحوثين أنهم كانوا يحضرون المناسبات والاحتفالات التي تدعم معاقي الانتفاضة .

13. يرى (80%) من المبحوثين أن الفعاليات والأنشطة الذي يقدمونها والخاصة بقضايا معـاقي الانتفاضة لا تكون مغطاة إعلامياً بشكل جيد .
14. أن ما نسبته (80%) من المبحوثين أساليب شرحهم لقضايا معاقي الانتفاضة هي المقابلة
15. أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون بأن مؤسساتهم لا تقدم أنشطة للتعريف بقضايا معـاقي الانتفاضة بنسبة (56%)، وأن ما نسبته (81.2%) من المبحوثين يرون بأن مؤسساتهم تقوم بأنشطة اجتماعية للتعريف بقضايا معاقي الانتفاضة .
16. أن ما نسبته(68%) من المبحوثين يرون أن المؤسسة الأهلية التي يعملون فيها تعمل علـى تحقيق أهداف معاقي الانتفاضة الفلسطينية من منظور إعلامي.
17. أن ما نسبته(97.3%) من المبحوثين يرون أن من أهم المشكلات التي تواجههم أثنـاء أداء عملهم هو عدم تفهم الجمهور للدور الإعلامي لقضايا المعاقين .
18. وما نسبته (59.5%) من المبحوثين يرون أن من المشكلات التي تواجههم أثناء أداء عملهم نحو معاقي الانتفاضة هو عدم وجود متخصصين في الإعلام .
19. أن ما نسبته (88%) من المبحوثين القائمين بالاتصال يـرون أنـه يمكـن تطـوير الأداء الوظيفي لديهم بشكل أفضل .
20. أنه يمكن تطوير الأداء الوظيفي للمبحوثين من خلال : تأهيل وتدريب العاملين في دوائـر العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية . وإنشاء مركز تدريب خاص للمعاقين ، تفعيـل دور مؤسسات حقوق الإنسان والمنظمات الدولية حول معاقي الانتفاضة التي حـصل كـل منها على ما نسبته(100%) من المبحوثين .
21. توضح النتائج العامة للدراسة أن هناك قصوراً واضحاً في توجه القائمين بالاتـصال فـي الاهتمام بدور المعاق إعلامياً .

التوصيات والمقترحات :

يوصي الباحثان بما يلي :

1. العمل على تفعيل دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الأهليـة بـشكل أفضل مما هو عليه عند إعداد هذه الدراسة ، لفـضح الممارسـات الإسـرائيلية ، ووقـف انتهاكاتها لقواعد القانون الدولي وحقوق الإنسان الفلسطيني وخاصة تجاه معاقي الانتفاضة .

2. أن يسعى القائم بالاتصال لتحسين صورة المعاق وشرح المشكلات التي تواجه المعاقين إلى الجهات المعنية لتوصيل معاناتهم ، وتزويدها دوماً ببرامج تشرح مشكلات معاقي الانتفاضة الفلسطينية ، وأنهم ضحية الاحتلال الإسرائيلي ، لنيل حقوقهم وترسيخ حقوقهم الإنسانية.
3. أن يسعى القائم بالاتصال في المؤسسات الأهلية التي تعتني بالمعاقين وتعمل من أجل نيـل حقوقهم ، إلى نشر مشكلة المعاق الفلسطيني عبر وسائل الإعـلام المتعـددة ، وبمختلـف الأساليب المتاحة إلى الجهات المعنية .
4. ضرورة رفد المؤسسات القائمة على المعاقين بكوادر بشرية إعلاميـة مؤهلـة بإمكانـات إعلامية واتصالية وإدارية تؤهلهم للدفاع عن حقوق المعاقين.
5. تكثيف تدريب القائمين على الاتصال و العلاقات العامة في المؤسـسات الفلـسطينية علـى مهارات الاتصال والتحدث والإلقاء والتفاعـل والتعامـل، وعقـد المـؤتمرات الـصحفية والمقابلات والندوات، بما يؤهلهم لأداء عملهم بمهارة واقتدار ، والعمل على تطوير أدائهـم نحو معاقي الانتفاضة .
6. أن يعمل القائم بالاتصال في المؤسسات الداعمة لمعاقي ومصابي الانتفاضة، بالتعاون مـع أجهزة الإعلام الفلسطينية على توعية المجتمع، لتقديم الدعم النفـسي والاجتمـاعي لهـم ، وتمكينهم من تقديم المساعدة والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة والعمل في دمجهـم فـي المجتمع.
7. يجب أن تخصص ميزانية مستقلة من السلطة الوطنية الفلسطينية لتنفيـذ بـرامج إعلاميـة داعمة لحقوق المعاق الفلسطيني .
8. تمكين المؤسسات المتعثرة في أدائها الإعلامي الاستعانة بمستشار علاقات عامة خارجي له من الخبرة والدراية التعامل إعلامياً مع مشكلات المعاقين ومصابي الانتفاضة الفلسطينية.

المراجع :

1. إبراهيم ،محمد معوض، 1982:دراسات إعلامية ، جامعة الكويت بالكويت .
2. أبو جياب ، سمير، 2005 :دراسة احتياجات المعاقين حركياً ، جمعية المعاقين حركياً، غزة.
3. الأيام ،جريدة 2006م:دعوة الحكومة لتوفير احتياجات المعاقين ،10 أكتوبر.
4. السوداني ،حسن ،2006 : الإعلام والإعاقة ، مـا الـسبيل لإقامـة فـضائية لـذوى الاحتياجات الخاصة، مجلة الأكاديمية العربية المفتوحة بالـدانمارك ، المجلـد الأول ،

العدد الأول.

5. الصفتي، نوال عبد العزيز، 2001 :إعداد القائم بالاتصال في الصحف المصرية في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، المجلة المصرية لبحوث الإعلامية ،كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، العدد الثاني عشر ، يوليو – سبتمبر .
6. مركز التخطيط الفلسطيني ، 2007 :المؤسسات الحكومية والأهلية لذوي الاحتياجـات الخاصة في قطاع غزة ، الدائرة الثقافية والاجتماعية "، ديسمبر بغزة .
7. الوطنية،الجمعية ،2006 : لتأهيل المعاقين وجمعية الإغاثة الطبية ، تقرير أكتوبر بغزة.
8. الوطنية،الجمعية ،2006:لتأهيل المعاقين وجمعية الإغاثة الطبية، تقرير ديسمبر بغزة.
9. حسين ،سمير محمـد، 1993: بحـوث الإعـلام ، الأسـس والمبـادئ، ط3 ،عـالم الكتب،بالقاهرة.
10. حيدر ،زوار رياض ،1994 : الجرائم التي أفرزتها الحيـاة المعاصـرة ، دار ميـرز للطباعة والنشر والتوزيع بلبنان.
11. دروكر، رفيق و شيلح ،عوفر، 2006 : (ترجمة ثابت الـسباخي) ،المـردود ، فـشل التيارات في الانتفاضة الثانية ،مطبعة الأخوة.
12. زويلف ،مهدي حسن، 1986 : تخطيط القوى العاملة بين النظرية والتطبيق ، مطبعـة الزمان ببغداد .
13. زويلف ،مهدي و الطراونه ،تحسين ، 2000 : منهجية البحث العلمي ، دار الفجربعمان
14. سرور، زهدي عبد المجيد ،1993 :دور وسائل الإعلام في التربية على حقوق الإنسان والديمقراطية ، الندوة العربية الخاصة بالتربية على حقوق الإنسان والديمقراطية بتونس.
15. سليمان ، محمد ،1997 :إعلام الانتفاضة تكاملية الأداء وفاعلية النتائج، للنشر والتوزيع بنقوسيا .
16. صالح، سليمان ، 1992 :الانتفاضة ثورة الذات الحضارية ، الزهراء للإعلام العربي .
17. عبد الرحمن ،عواطف ،1989:الإعلام العربي وحقوق الإنسان في الثمانينات ،دراسات في الصحافة العربية المعاصرة ، قضايا معاصرة، العربي للنشر والتوزيع بالقاهرة .
18. عراقي ،صالح السعيد ،2005 : مستقبل برامج الأطفال في التلفزيون المصري ، كمـا يراها القائم بالاتصال ، المؤتمر العلمي الحادي عشر3-5 مايو ،مستقبل وسائل الإعلام العربي ، مجلة كلية الإعلام ، جامعة القاهرة بالقاهرة .

19. عريفج ، سامي وآخرون ،1987: مناهج البحث العلمي وأساليبه، دار مجدلاوي للنـشر والتوزيع بعمان .
20. عماد،حسن وحسنين ، ليلى،1995 :الاتصال والنظريات المعاصرة ، الـدار المـصرية اللبنانية بالقاهرة.
21. فرج ،عصام الدين، 1997،الوظيفة الاتصالية ، مجلة الدراسات الإعلامية ، العدد 87، أبريل –يونية بالكويت.
22. كامل ،فرج، 1998 :بحوث الإعلام والرأي العام، دار النشر للجامعات بالقاهرة .
23. لتأهيل ،اللجنة العليا، 2005 :المعاقين في فلسطين ،(تجمع المؤسسات الحكومية وغير حكومية) ، إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية بغزة .
24. مطر، عوني، 2006:الواقع الراهن لذوى الاحتياجات الخاصة في فلسطيني،الاتحاد العام للمعاقين الفلسطيني بغزة .
25. يونس، محمد أحمد، 2005: العوامل المؤثرة في أداء القائم بالاتـصال فـي الـصحف الإماراتية الحكومية ، المؤتمر العلمـي الحـادي عـشر ، مـستقبل وسـائل الإعـلام العربي،مجلة كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ،بالقاهرة .
26.
27. Ank Lindens Communication And Human Rights A challenge We Can not Refuse Media Development Journal, 1996: WASS internation Office ISSUE 4,London.
28. Globe and Mail1988 ,March 31,1988: also J . Frantiel ,"The Palestinian Revolt and The Israeli Response " Dissent, Spring.
29. Palestinian Human Rights International Campaign (PHRIC), 1989:Uprising in Palestinian :The First year (Chicago : PHRIC)
30. W.Rhys Roberts, 1946: ed "Rhetorica " In the work of Aristotle (London: Oxford University Press) Vol XI ,P.14.

* زيادة حجم العينة عن العينة الأصلية نتيجة إختيار الباحثين أكثر من إجابة .